

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

OPERATORE: **SIPORTAL SRL**

Anno di riferimento:	2012	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	x
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	42	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	95	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90,00%	
			Media	giorni solari	14	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	93	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	28	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	43	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,00%	
			Media	giorni solari	19	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	61	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	50	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	102	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,00%	
			Media	giorni solari	19	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	330	
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	b)(servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	13
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	118,56
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	224,08
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90,19
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	73,25

S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	n/a
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	n/a
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	n/a
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	annuale
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	annuale
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		7Mbps/384kbps
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	4998
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2896
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4392
		b) uploading		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	706.4
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	480
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	429
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	473	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	15,5	
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga		Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,136
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	67	
			Deviazione standard del ritardo	msec	4	

REGIONE SICILIA (offerta/profilo 7 Mbps Download / 384 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	4998
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	2896
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	4392
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	706.4
			Media (banda in download)	Kbps	480
			Media (banda in upload)	Kbps	429
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	473
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	15,5
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	72
			Ritardo medio	millisecondi	67
			Deviazione standard	millisecondi	4
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	0,14

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)